

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,CITRA MEREK,DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
HANDPHONE SAMSUNG  
(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya )**



**Oleh :**

**Kartika Nur Fadhillah**

**NPM :17.1.02.10830**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,CITRA MEREK,DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
HANDPHONE SAMSUNG  
(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya )**



**Oleh :**

**Kartika Nur Fadhillah**

**NPM :17.1.02.10830**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SAMSUNG  
(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya )**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**KARTIKA NUR FADHILAH**

**NPM: 17.1.02.10830**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA(STIESIA) SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
HANDPHONE SAMSUNG  
(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**KARTIKA NUR FADHILAH**  
NPM : 17.1.02.10830

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 21 April 2021

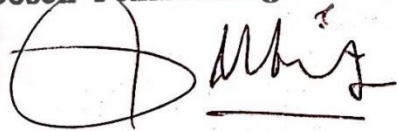
Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.  
2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing



**Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

Ketua Program Studi S1 Manajemen



**Dr. Suwitho, M.Si.**



Ketua STIESIA



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KARTIKA NUR FADHILAH

NPM : 17.1.02.10830

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SAMSUNG (Study Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya ).**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 21 April 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April 2021

Yang membuat pernyataan,



v

v

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Kartika Nur Fadhilah  
NPM : 17.1.02.10830  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 30 September 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Kedua)  
Alamat Rumah : Jl. Manyar Sedati Agung Rt 06 Rw 03  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suhartono  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Manyar Sedati Agung Rt 06 Rw 03  
Alamat Kantor/Telepon : Manyar Sedati Agung  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sedati Gede II Sidoarjo tahun 2010.
2. Tamat SLTP di SMPPGRI 7 Sedati Sidoarjo 33 tahun 2013.
3. Tamat SLTA di SMA HANG TUAH II Sidoarjo tahun 2016.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Kartika Nur Fadhilah



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas hidayat dan rahmat yang diberikan, sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SAMSUNG ” dengan baik

Penyusunan skripsi ini ditunjukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak , sehingga pada kesempatan ini saya selaku penulis skripsi menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadri Asyik, S.E., M.Si., AK., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku ketua program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Sugiyono, Ec., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan kepada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung
6. Kedua orang tua saya yaitu Suhartono dan Sukartun yang senantiasa selalu memberikan semangat dan memberikan berbagai fasilitas kepada saya untuk menempuh pendidikan baik secara moril maupun materi.
7. Kepada keluarga tercinta yaitu kakak Aprilia Kusumah Anggraini dan adik Elifiana ary risyananda serta saudara-saudara yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Teman dekat Afan Khalafawi yang selalu membantu dan memberikan motivasi tanpa menghakimi dan memberikan semangat hingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini
9. Seluruh kawan SM-6 angkatan 2017 tercinta yang sama-sama sedang berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini terimakasih telah memberikan dukungan semangat pada saya dalam menyelesaikan penelitian ini
10. Teman satu bimbingan yang selalu memberikan ini dan selalu bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan penelitian, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktunya.
11. Untuk diri sendiri yang tidak pernah menyerah dan tidak pernah berhenti berusaha untuk menyelesaikan penelitian ini.



12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses peulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena iu penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan serta wawasan bagi para pembaca , terimakasih



Surabaya, 15 maret 2021

Kartika Nur Fadhilah



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
<b>2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1. Tinjauan Teoritis Variabel.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	12
2.1.4 Pengertian Produk .....	14
2.1.5 Kualitas Produk .....	14
2.1.6 Citra Merek .....	18
2.1.7 Harga .....	21
2.1.8 Keputusan Pembelian .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Rerangka Konseptual .....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	28
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	28
3. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	29
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian .....	31
3.2 Teknik Sampel .....	32

3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel .....	32
3.2.2 Teknik Incidental Sampling .....	33
3.2.3 Jenis Data .....	33
3.2.4 Sumber Data .....	34
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.4 Teknik Analisis Data .....	37
3.4.1 Uji Instrumen Data .....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas .....	38
3.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
3.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	40
1. Uji Normalitas .....	40
2. Uji Multikolinearitas .....	41
3. Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.4.4 Uji Kelayakan Model .....	42
1. Uji F .....	40
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
3.4.5 Uji Hipotesis (Uji t) .....	43
<b>4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	44
4.1.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	44
1. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Jenis Kelamin .....	44
2. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia .....	45
3. Karakteristik Responden yang Menggunakan Produk Handphone Samsung .....	46
4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian .....	47
1. Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	48
2. Deskriptif Variabel Citra Merek .....	49
3. Deskriptif Variabel Harga .....	50
4. Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	51
4.2 Analisis Data .....	53
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
1. Uji Validitas .....	53
2. Uji Reliabilitas .....	55
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	58
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Multikolinearitas .....	60
3. Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.2.4 Uji Kelayakan Model .....	62
1. Uji F .....	62
2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
3. Uji Hipotesis (Uji t) .....	64
4.3 Pembahasan .....	65
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	65

4.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	66
4.3.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	67
<b>5. PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Keterbatasan .....	70
5.3 Saran.....	70
JADWAL PENELITIAN .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	75

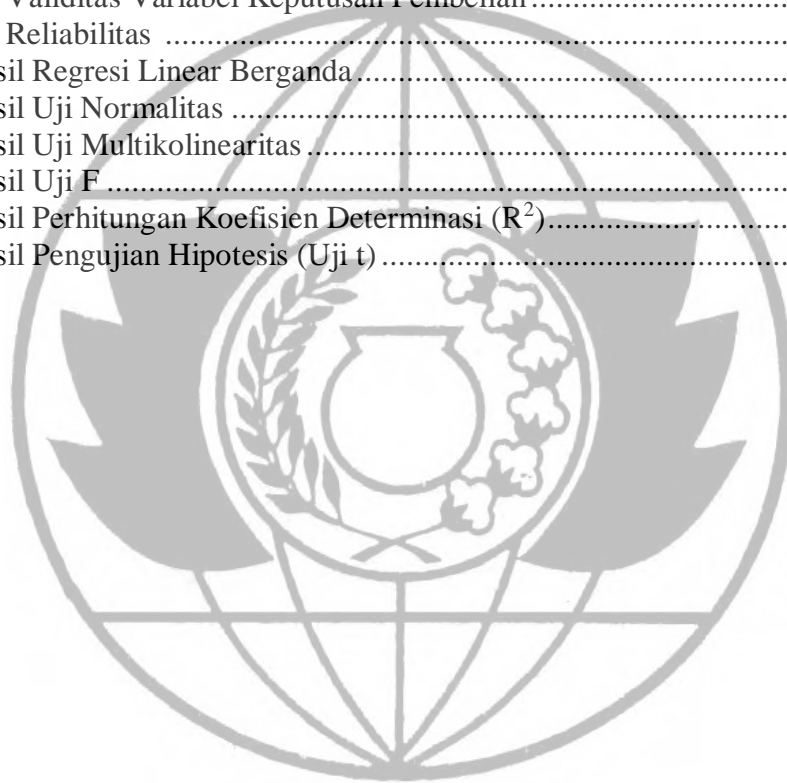


## DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
3. Karakteristik Responden yang Menggunakan Produk Handphone Samsung ..	46
4. Kelas Interval .....	47
5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	48
6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek .....	49
7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	50
8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	51
9. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	53
10. Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	54
11. Uji Validitas Variabel Harga .....	54
12. Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	55
13. Uji Reliabilitas .....	56
14. Hasil Regresi Linear Berganda.....	56
15. Hasil Uji Normalitas .....	58
16. Hasil Uji Multikolinearitas .....	60
17. Hasil Uji F .....	62
18. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
19. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Pangsa Pasar Handphone di Indonesia tahun 2019-2020 .....	4
2. Rerangka Konseptual .....	27
3. Grafik Uji Normalitas Data .....	59
4. Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	75
2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner .....	80



3. Lampiran Identitas Responden .....	82
4. Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
5. Lampiran Regresi Linear Berganda .....	93
6. Lampiran Uji Asumsi Klasik .....	95

